



Process-Portal



Le Process-Portal optimise et augmente l'efficacité des processus entre l'Etat, les villes, les communes et les cantons d'une part et les citoyens et les entreprises d'autre part.

→ Notre compétence et nos objectifs

Nous sommes une société de conseil, professionnelle et compétente sur le marché de l'e-gouvernance Suisse. Nous sommes spécialisés dans la planification et l'intégration de projets informatiques, en particulier dans le domaine BPM et la création de portails.

→ Notre Stratégie

Avec notre partenaire e-Serve AG, Steria Suisse SA propose des solutions de portails sur mesure, pour le management des processus, afin de permettre un traitement professionnel des affaires dans le secteur public tout comme dans l'économie privée.

→ Les partenaires

- Steria Suisse SA – Votre partenaire en conseil et intégration de solutions informatiques professionnelles.
- e-Serve AG – Créateur et fournisseur du Process-Portal.



contact

www.steria.ch

Steria Schweiz AG
Herr Ralph Karl Weber
Leiter CC BPM & TM & QA
Steinackerstrasse 47
8902 Urdorf
Mobile: +41 79 919 86 65
ralph.weber@steria.ch

→ Nos prestations

- Analyse des besoins et conseil durant l'initialisation du projet du client (PLAN)
- Réalisation de solutions Process-Portal en tant qu'entreprise générale (BUILD)
- Prise en charge de l'exploitation de la solution dans le centre de calcul de Steria Suisse SA (RUN)

→ Nos services

- Analyse des besoins de nos clients et support pour l'initialisation du projet
- Direction du projet
- Analyse et spécifications des besoins (professionnels et techniques)
- Préparation du portail de base
- Installation du portail de base dans les différents environnements (développement, test, production)
- Planification et configuration/paramétrage de la solution (les éléments standard des processus sont configurés selon les besoins individuels du client)
- Paramétrage de la solution visée (modélisation des processus, design du portail, règles de gestion, lien avec les systèmes périphériques)
- Intégration du portail dans votre environnement hétérogène (adaptation des interfaces standard)
- Management des tests et contrôle de qualité
- Mise en œuvre du Process-Portal personnalisé
- Formation
- Support
- Amélioration des processus grâce à un contrôle, une analyse et une optimisation permanents des processus

→ Solution: Process-Portal

Les demandes des utilisateurs de services (les citoyens) sont traitées par les fournisseurs du service (les administrations). Les administrateurs du portail sont responsables de la flexibilité opérationnelle. On distingue les types de processus suivants :

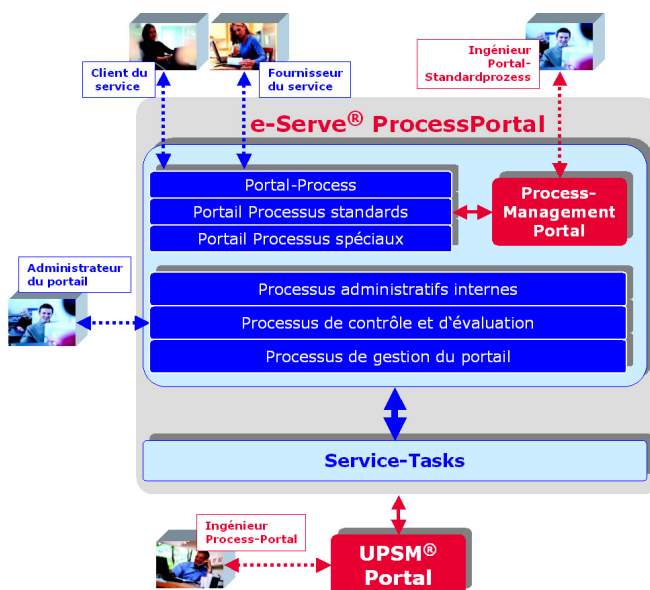
- **Le Portal-Process:** le Portal-Process permet l'entrée dans le portail et donne accès aux processus standard et spéciaux. De plus, il permet l'administration des données des utilisateurs (p. ex. adresse postale ou courriel) par les utilisateurs eux-mêmes. Le Portal-Process peut être intégré dans un site internet existant.

→ Le Portail des processus standards

: Un processus standard est un processus (par ex. processus d'autorisation), qui peut apparaître sous plusieurs formes similaires, chacune dérivée d'un processus de base. Les différentes formes peuvent être configurées à l'aide du Process Management Portal. Ainsi le grand nombre des processus de l'administration peut être réduit à un nombre bien plus modeste de processus standard génériques.

→ Portail des processus spéciaux :

Les processus spéciaux sont plus complexes et spécifiques (par ex. la déclaration d'impôts), et n'apparaissent en règle générale pas sous plusieurs formes similaires. Les nouveaux processus spéciaux, ou le développement de processus



spéciaux existants sont définis et configurés à l'aide du portail UPSM.

- **Processus administratifs internes:** Les processus administratifs internes peuvent englober l'ensemble des tâches administratives comme la gestion des citoyens, l'administration fiscale, etc.
- **Processus de contrôle et d'évaluation:** les diverses informations concernant les processus du portail, comme l'utilisation du portail, le statut des cas traités, etc. peuvent être évaluées. De plus, il est possible d'exporter les informations sur Excel, ou de les mettre à disposition d'un processus de reporting (MIS) existant. Un monitoring (Cockpit) permet de surveiller online le bon fonctionnement des processus.
- **Processus de gestion du portail :** les processus de gestion du portail servent à gérer les paramètres du portail ainsi que les droits d'accès au portail.
- **Service-Tasks:** Les Service-Tasks prennent en charge les tâches communes à plusieurs processus, par exemple l'authentification, la création de pièces justificatives, l'envoi de messages, etc. Les Service-Tasks sont des modèles développés et ajustés grâce au portail UPSM. Ainsi ils sont génériques, paramétrables et utilisables dans des contextes différents. Les Service-Tasks interviennent dans bon nombre de processus. De plus elles peuvent être utilisées par des applications périphériques grâce aux services Web.

→ Exemple de réalisation d'un projet : Process-Portal

Vu la solution Process-Portal, l'attention principale du projet est portée sur l'adaptation du portail aux besoins spécifiques, à la mise en oeuvre et à la formation.

Dans la première Phase, spécifications détaillées, on décrit les besoins découlant d'une analyse approfondie des processus. De cette étape résulte un prototype qui fonctionne et qui permet de vérifier l'intégralité des spécifications.

Dans la seconde Phase, réalisation, les spécifications détaillées et donc la personnalisation sont entièrement réalisées dans la solution, y compris mode d'emploi, les interfaces et le Look&Feel.

Dans la troisième Phase la solution est mise en place, ce qui englobe l'installation dans l'environnement de production, la migration des données ainsi que la formation.

Après la mise en place débute l'exploitation et l'amélioration continue du Process-Portal.

→ Notre équipe

Des connaissances approfondies en économie d'entreprise et en informatique ainsi qu'une grande expérience dans la réalisation de projets dans le secteur public et privé.

Des conseillers aux spécialisations diverses, par ex:

- Longue expérience dans l'intégration et le conseil pour l'installation de BPM et de Process-Portal comme entrepreneur général.
- Longue pratique dans la mise en oeuvre de la gestion de projets et le management des tests (méthodes propres)
- Grande expérience dans la migration de systèmes informatiques.
- Grande expérience dans l'intégration de logiciels standard comme e-Serve, SAP, Pegasystems, Siebel, ...
- Partenariat entre e-Serve et Steria qui permet un service d'une seule et même main.

Savoir. Valeur. Développement.

Steria est une entreprise ayant de longues traditions ainsi qu'une grande dynamique. Fondée en 1969, Steria compte aujourd'hui, avec plus de 18'000 employés répartis dans 12 pays, parmi les 10 sociétés dominantes sur le marché européen. Des collaborateurs motivés et performants, en particulier dans un environnement SAP, pensent et agissent en entrepreneur, à l'avantage et pour le bien être de leur clientèle.